

## UITSPRAAK

SGIM 2023-16

### Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

### Inzake

De geschilprocedure van de heer A, wonende te B, hierna te noemen 'klager' (gemachtigde: de heer C) tegen mevrouw D, tandarts te E, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigde: mevrouw mr. F). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

---

### Verloop van de procedure

- 1 Klager heeft bij email van 13 maart 2023 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 14 maart 2023 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 14 maart 2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 30 augustus 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 september 2023.
5. De hoorzitting heeft op 22 september 2023 plaatsgevonden te Veenendaal. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Klager werd daarbij bijgestaan door zijn gemachtigde de heer mr. C. Verweerster werd vergezeld door mevrouw G, officemanager en bijgestaan door mevrouw mr. H, kantoorgenote van haar gemachtigde mevrouw mr. I.  
Mevrouw mr. J, aankomend secretaris van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

### De klacht

Het geschil betreft de klacht van klager dat verweerster hem onvoldoende en gebrekkig heeft voorgelicht en geïnformeerd over een uit te voeren behandeling en hem als gevolg daarvan niet de tandheelkundige zorg heeft verleend die hij had mogen verwachten.

Klager heeft zich in 2020 bij de praktijk van verweerster gemeld voor een revisie van zijn gebit. Tijdens de behandeling op 28 maart 2022 zag klager verweerster voor het eerst. Op dat moment heeft verweerster alle elementen uit de bovenkaak en onderkaak van klager getrokken en een noodprothese geplaatst. Klager ging ervan uit dat er vervolgens vier of zes implantaten in zijn

bovenkaak en onderkaak zouden worden geplaatst als goed fundament voor een klikprothese. Klager ging ervan uit dat die behandeling volledig vergoed zou worden. Bij zijn aanmelding in de praktijk van verweerster had klager gemeld dat hij slechts een basisverzekering had. Daarnaast kon hij aanspraak maken op een vergoeding voor tandheelkundige zorg van de gemeente. Verweerster zou de wijze van vergoeding regelen en een aanvraag doen bij de verzekeraar en de gemeente.

Klager was totaal verrast toen verweerster hem in augustus 2022 te kennen gaf dat er slechts een budget was om twee implantaten te plaatsen in de boven- en onderkaak. Als klager dat had geweten had hij nooit ingestemd met een volledige extractie van zijn gebit.

Klager is van mening dat verweerster hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de behandeling en hem er niet van op de hoogte heeft gebracht dat de duurdere behandeling tot het plaatsen van acht of twaalf implantaten niet vergoed zou worden. Er was dan ook geen sprake van informed consent.

Klager verlangt een schadevergoeding van € 25.000,- van verweerster. Met dat bedrag kan klager zijn gebit op de juiste wijze en met het door hem gewenste aantal implantaten laten behandelen.

### **Het verweer**

In oktober 2020 heeft klager contact gezocht met de praktijk van verweerster. Hij had last van oude in Turkije vervaardigde bruggen. Die bruggen waren nooit onderhouden en klager ondervond veel pijn en ongemak bij het eten. De bruggen zaten los en klager had ze zelf vastgeplakt met huishoudlijm.

Met klager werd een mogelijke behandeling besproken. Aan klager werd uitgelegd dat de nog resterende elementen niet meer te redden waren en protheses geplaatst zouden moeten worden. Vervolgens kon bekeken worden of klager in aanmerking kon komen voor een vergoeding van twee implantaten uit zijn zorgverzekering voor een klikprothese. Vanwege een betalingsachterstand had klager op dat moment alleen een basisverzekering. Klager zou zijn verzekering in orde maken en vervolgens weer contact opnemen met de praktijk.

In april 2021 had klager weer een afspraak waarop hij vroeg om een kostenoverzicht voor de sociale dienst. Per email heeft verweerster een pro forma nota voor de extracties en een volledige prothese voor de onder- en bovenkaak aan mevrouw Van der Lugt van de sociale dienst gestuurd. Uiteindelijk kwam er in augustus 2021 toestemming voor het behandelplan waarbij de verzekeraar een deel zou vergoeden (€ 1.423,55) de gemeente een deel (€ 1.198,08) en klager zelf een deel (€ 951,46). De immediaatprotheses zijn dan ook gemaakt en met klager werd een afspraak gemaakt voor de extractie van de resterende elementen op 28 maart 2022.

In augustus 2022 werd door de zorgverzekeraar van klager een machtiging verleend voor het plaatsen van twee implantaten in de onderkaak ten behoeve van een klikprothese. Toen klager benaderd werd voor een afspraak voor de ingreep gaf hij echter te kennen hier niet mee in te stemmen. Klager wenste slechts een vaste constructie met vier dan wel zes implantaten boven en onder. Verweerster heeft klager uitgelegd dat de kosten van een dergelijke behandeling ongeveer € 20.000,- tot € 30.000,- zouden bedragen die niet door de zorgverzekeraar vergoed zouden worden. Klager gaf te kennen dat hij veronderstelde dat de gemeente de kosten voor haar rekening zou nemen. Verweerster begrijpt niet hoe klager die indruk kan hebben gehad maar zij staat uiteraard buiten hetgeen tussen de gemeente en klager is besproken. Verweerster merkt nog op dat klager anderhalf jaar de tijd heeft gehad om een mogelijke vergoeding van kosten te bespreken en die te verifiëren bij de gemeente en of zijn zorgverzekeraar.

Verweerster is van mening dat zij alles in het werk heeft gesteld om ervoor te zorgen dat klager goed geholpen werd. Zij heeft voor klager deugdelijke voorzieningen vervaardigd waarvan de kosten voor

hem grotendeels vergoed werden. Om dit te bewerkstelligen heeft verweerster vele malen contact gehad met de gemeente. Van een schadevergoeding kan dan ook geen sprake zijn. Die vergoeding is daarbij niet toegelicht of onderbouwd.

## **De beoordeling**

### *Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg*

De Geschilleninstantie Mondzorg is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd om uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de KNMT, NVM of ONT zijn tevens aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsvereniging]. Dit houdt in dat verweerster via deze klachtenregeling is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

### *Ontvankelijkheid*

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen. Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart klager ontvankelijk.

### *Inhoudelijke beoordeling*

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster klager voldoende heeft geïnformeerd over de uit te voeren behandelingen en er sprake was van informed consent.

Klager heeft zich in oktober 2020 tot de praktijk van verweerster gewend vanwege klachten over twintig jaar oude voorzieningen vervaardigd in Turkije. Verweerster heeft gesteld dat toen een behandeling is besproken waarbij over zou worden gegaan tot extractie van de resterende elementen en na een tijdelijke fase van immediaatprotheses over zou worden gegaan tot een vastere constructie met een klikgebit gesteund door twee implantaten. Voor dat aantal implantaten kan bij een zorgverzekeraar een vergoeding worden verkregen, zo heeft verweerster toegelicht. Klager heeft gesteld dat hij in de veronderstelling verkeerde dat bij hem acht tot twaalf implantaten geplaatst zouden worden, waarmee een veel steviger resultaat zou worden bereikt. Klager verkeerde voorts in de veronderstelling dat die behandeling volledig vergoed zou worden toen hij in augustus 2022 door verweerster werd opgeroepen voor de behandeling tot het plaatsen van de implantaten.

Ter zitting heeft klager bevestigd dat het hem bekend was dat de kosten voor het plaatsen van acht tot twaalf implantaten € 20.000,-- tot € 30.000,-- zouden bedragen. Klager ging ervan uit dat overleg tussen verweerster en de gemeente had geleid tot een volledige vergoeding van die kosten, zo begrijpt de Geschilleninstantie.

Dat klager ervan uitging dat een dergelijke kostbare behandeling voor volledige vergoeding in aanmerking zou komen getuigt van een irreële voorstelling van zaken zijdens klager.

Echter: verweerster had zich moeten vergewissen van de instemming van klager met de behandeling tot het plaatsen van de twee implantaten. Zij had klager hiervoor een behandelplan met begroting dienen te verstrekken.

Verweerster mocht er niet vanuit gaan dat wat zij met de gemeente had besproken bekend was bij klager. Verweerster heeft immers een behandelovereenkomst met klager en niet met de gemeente. Uit de overgelegde stukken en de verklaringen van partijen ter zitting heeft de Geschilleninstantie niet kunnen vaststellen dat sprake was van informed consent.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klager dan ook gegrond.

Klager heeft een schadevergoeding van € 25.000,- van verweerster gevraagd. Omdat die vordering op geen enkele wijze is toegelicht of onderbouwd zal de Geschilleninstantie de vordering afwijzen. Omdat de klacht van klager gegrond is zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat verweerster het door klager betaalde griffiegeld van € 75,- aan hem dient te vergoeden.

### **Uitspraak**

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klager gegrond;
- bepaalt dat verweerster binnen vier weken na verzending van deze uitspraak een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld aan klager dient te voldoen;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 22 september 2023

Met verzenddatum, 24 oktober 2023